

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Organisasi merupakan suatu sistem unsur yang satu sama lainnya berkaitan erat. Salah satu unsur pentingnya adalah manusia. Seperti yang dikatakan oleh H. D. Sudjana (1992:113), "Bahwa kemantapan kegiatan dan keberhasilan suatu organisasi sering tidak ditentukan oleh lengkapnya unsur non manusia dan struktur organisasi, melainkan akan sangat ditentukan oleh unsur manusiawi yang terlibat dalam organisasi itu sendiri".

Sumber Daya Manusia (SDM) diharapkan memberikan kontribusi secara optimal bagi organisasi dalam mencapai tujuannya. Tujuan organisasi tersebut dapat tercapai apabila personil organisasi memperoleh kepuasan dalam bekerja dan dapat bekerjasama dengan personil lainnya.

Pada kenyataannya, seringkali karyawan atau anggota suatu organisasi merasakan rendahnya kepuasan yang mereka rasakan. Hal tersebut digambarkan oleh tindakan yang merugikan organisasi seperti sikap karyawan yang suka absen, karyawan meninggalkan kantor (pulang) sebelum waktunya atau tingkat perputaran karyawan yang tinggi.

Menurut T. Hani Handoko (1992:196): "Karyawan yang mendapat kepuasan kerja biasanya mempunyai catatan kehadiran dan perputaran karyawan yang lebih baik, (kadang-kadang) berprestasi kerja yang lebih baik daripada karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja".

Hal tersebut juga sesuai dengan pendapat Keith Davis yang dikutip Anwar Prabu Mangkunegara (2000:117), yang mengemukakan bahwa:

“Job satisfaction related to a number of major employee variables, such as turnover, absences, age occupation and size of the organization in which an employee works”.

Kepuasan kerja berhubungan dengan berbagai macam variabel seperti tingkat perputaran, absensi, lama ia bekerja dan besarnya perusahaan dimana ia bekerja.

Berdasarkan kondisi tersebut, maka sangat diperlukan upaya peningkatan kepuasan kerja karyawan, terutama oleh pimpinan organisasi/perusahaan karena pada dasarnya karyawan sebagai bawahan sangat peka terhadap tindakan dan sikap yang dilakukan oleh pimpinannya. Upaya tersebut salah satunya dapat dilakukan dengan melaksanakan komunikasi.

Menurut Gilmer yang dikutip oleh Moh. As`ad (2002:114-115), berpendapat bahwa: “Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja terdiri dari kesempatan untuk maju, keamanan kerja, gaji perusahaan dan manajemen, faktor intrinsik dari pekerjaan, kondisi kerja, aspek sosial dalam pekerjaan, komunikasi dan fasilitas”.

Hal tersebut juga dikemukakan oleh Gibson et.al (1996:104) yang mengatakan, “Dalam konteks yang tepat, komunikasi dapat berbentuk ikhtisar, saran dan rekomendasi dari bawahan. Hal ini tidak saja akan meningkatkan keputusan dan prestasi, tetapi juga sikap dan kepuasan bawahan”.

Lucas dan Wilson (1989:123) menyebutkan, "Sebuah penelitian yang dilakukan oleh para ilmuwan perilaku menyimpulkan bahwa hubungan (komunikasi) yang terbentuk di tempat kerja merupakan faktor utama dalam kepuasan kerja".

Komunikasi akan sangat membantu dalam meningkatkan kinerja perusahaan, karena komunikasi merupakan suatu penghubung yang baik antara rencana dan tindakan. Jika proses komunikasi dalam suatu perusahaan dapat dilakukan dengan baik, maka akan memberikan keuntungan bagi perusahaan, yaitu dapat mengurangi waktu dan biaya, tingkat absensi dapat diperkecil dan kemungkinan pergantian karyawan dapat dikurangi, tingkat produksi meningkat dan pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan kerja bagi karyawannya.

Pentingnya komunikasi bagi kepuasan kerja karyawan dirasakan pula oleh PT. JVC Electronics Indonesia yang bergerak dibidang elektronik produksi *car stereo* dan *audio*. Bagi PT. JVC Electronics Indonesia, dalam melaksanakan proses komunikasi, bukanlah hal yang mustahil jika terjadi masalah dalam berkomunikasi, baik masalah pada komunikasi antara atasan dengan bawahan, maupun komunikasi antar pejabat yang memiliki kedudukan sama.

Melalui proses komunikasi ini PT. JVC Electronics Indonesia berusaha meningkatkan kepuasan kerja karyawannya.

Berikut adalah gambaran mengenai tingkat absensi (tidak termasuk cuti) dan perputaran karyawan, berdasarkan hasil dari wawancara dengan Kepala Bagian *Human Research Development* yaitu Bapak Agus Prasetyo.

TABEL 1.1
TINGKAT ABSENSI PADA
PT. JVC ELECTRONICS INDONESIA
TAHUN 2004-2006

Tahun	Jumlah Karyawan	Alasan Ketidakhadiran				Total Tidak Hadir
		I	S	A	P	
2004	254 orang	14 orang (5,5%)	17 orang (6,7%)	11 orang (4,3%)	21 orang (8,3%)	63 orang (24,8%)
2005	257 orang	16 orang (6,2%)	21 orang (8,1%)	9 orang (3,5%)	23 orang (8,9%)	69 orang (26,7%)
2006	256 orang	19 orang (7,4%)	25 orang (9,7%)	14 orang (5,4%)	28 orang (10,9%)	86 orang (33,4%)

Sumber: *Human Research Development* PT. JVC Electronics Indonesia (2006)

Keterangan:

- I = Izin
- S = Sakit
- A = Alpha
- P = Pulang sebelum waktunya

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa tingkat absensi karyawan mengalami peningkatan dari tahun 2004 yaitu sebanyak 63 orang (24,8%) menjadi 69 orang (26,7%) pada tahun 2005, dan terus mengalami peningkatan pada tahun 2006 menjadi sebanyak 86 orang (33,4%).

TABEL 1.2
TINGKAT PERPUTARAN KARYAWAN PADA
PT. JVC ELECTRONICS INDONESIA
TAHUN 2004-2006

Tahun	Tingkat Perputaran Karyawan
2004	24 orang (9,5 %)
2005	30 orang (11,9 %)
2006	38 orang (15,1 %)

Sumber: *Human Research Development* PT. JVC Electronics Indonesia (2006)

Pada data perputaran karyawan juga mengalami peningkatan pada tahun 2004 sebanyak 24 orang (9,5%) menjadi 30 orang (11,9%) pada tahun 2005. dan terus mengalami peningkatan pada tahun 2006 menjadi 38 orang (15,1%).

Hal ini menunjukkan bahwa ada suatu masalah dalam perusahaan tersebut yang menyebabkan karyawan ingin keluar dan mencari perusahaan lain untuk bekerja karena kepuasan kerja berhubungan dengan variabel-variabel seperti perputaran karyawan, tingkat absensi, umur, tingkat pekerjaan dan ukuran organisasi perusahaan.

Dengan pelaksanaan komunikasi yang baik diharapkan pekerjaan akan berjalan dengan baik sehingga kinerja perusahaan tidak akan terhambat yang akhirnya akan berdampak pada kepuasan kerja karyawan.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Sumber daya manusia adalah faktor yang penting dalam perusahaan karena manusia menghasilkan prestasi yang mempengaruhi produktivitas perusahaan. Untuk meningkatkan, memelihara dan mengendalikan kepuasan karyawan, maka diperlukan adanya perhatian dan motivasi khusus oleh perusahaan.

Salah satu usaha yang dilakukan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan tersebut adalah dengan hubungan interaksi sosial (komunikasi). Dengan komunikasi, maka kebutuhan emosional berupa

hubungan, baik dengan atasan maupun dengan sesama karyawan akan terpenuhi. Sebaliknya, jika hubungan antar karyawan tidak terjalin dengan baik, maka dapat menimbulkan ketidakpuasan ataupun keresahan dikalangan para karyawan.

Ciri dari adanya ketidakpuasan di sebuah perusahaan menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2005:117) adalah variabel-variabel *turnover*, tingkat absensi, umur, tingkat pekerjaan dan ukuran organisasi perusahaan.

Turnover atau perpindahan karyawan yang rendah, dihubungkan dengan kepuasan kerja yang tinggi. Sebaliknya jika dihubungkan dengan *turnover* pegawai yang tinggi, maka kepuasan kerja karyawan rendah. Ciri yang kedua yaitu tingkat ketidakhadiran (absensi) kerja dapat dilihat bahwa karyawan yang kurang puas cenderung tingkat absensinya tinggi. Mereka sering tidak hadir kerja dengan alasan yang tidak logis dan subjektif. Ciri ketiga yaitu umur. Anwar Prabu Mangkunegara (2005:118) memaparkan bahwa terdapat kecenderungan karyawan yang lebih tua untuk merasa lebih puas daripada pegawai yang berumur relatif muda. Hal ini diasumsikan bahwa karyawan yang lebih tua lebih berpengalaman menyesuaikan diri dengan lingkungan pekerjaan. Sedangkan karyawan usia muda biasanya mempunyai harapan yang ideal tentang dunia kerjanya, sehingga apabila harapannya dengan realita kerja terdapat kesenjangan atau ketidakseimbangan dapat menyebabkan mereka tidak puas. Tingkat pekerjaan memperlihatkan bahwa karyawan

yang menduduki tingkat pekerjaan lebih tinggi cenderung lebih puas daripada karyawan yang menduduki tingkat pekerjaan lebih rendah. Pegawai yang tingkat pekerjaannya lebih tinggi menunjukkan kemampuan kerja yang baik dan aktif dalam mengemukakan ide-ide serta kreatif dalam bekerja. Ukuran organisasi perusahaan dapat mempengaruhi kepuasan pegawai. Hal ini karena besar/kecil suatu perusahaan berhubungan dengan koordinasi, komunikasi dan partisipasi pegawai.

Dengan demikian perlu diketahui seberapa besar pengaruh pelaksanaan komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka diperlukan suatu penelitian tentang **"Pengaruh Pelaksanaan Komunikasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. JVC Electronics Indonesia"**.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, agar ruang lingkup permasalahan jelas, maka perumusan masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah gambaran pelaksanaan komunikasi pada PT. JVC Electronics Indonesia.
2. Bagaimanakah tingkat kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan PT. JVC Electronics Indonesia.
3. Seberapa besarkah pengaruh pelaksanaan komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan PT. JVC Electronics Indonesia.

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui gambaran pelaksanaan komunikasi pada PT. JVC Electronics Indonesia.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan PT. JVC Electronics Indonesia.
3. Untuk mengetahui pengaruh pelaksanaan komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan PT. JVC Electronics Indonesia.

1.3.2 Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritik

Kegunaan teoritik dalam penelitian ini sebagai studi banding dan pengembangan ilmu pengetahuan terutama pada bidang Manajemen Sumber Daya Manusia dan memperluas pengetahuan dan wawasan tentang pelaksanaan komunikasi dengan kepuasan kerja karyawan.

2. Kegunaan Empirik

Bagi perusahaan, diharapkan penelitian ini sangat berguna dan bermanfaat bagi perusahaan, khususnya masukan dan informasi peneliti mengenai pelaksanaan komunikasi dan kepuasan kerja karyawan.

1.4 Kerangka Pemikiran

Setiap manusia, sebagai makhluk sosial sangat dipengaruhi oleh lingkungannya. Begitu pula dengan karyawan yang setiap harinya sangat dipengaruhi oleh kondisi kerja dimana mereka tidak lepas dari interaksi dengan atasan ataupun dengan sesama rekan kerja.

Pada dasarnya manusia mempunyai kebutuhan dasar yang sifatnya fundamental dimana kebutuhan tersebut mendasari perilaku seseorang. Kepuasan kerja akan timbul apabila seseorang merasa kebutuhannya selalu terpenuhi. Dengan kata lain, kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya yang akan nampak pada sikap positif karyawan terhadap pekerjaannya dan segala sesuatu yang dihadapinya dalam lingkungan kerja.

Tujuan karyawan dalam bekerja terutama disebabkan oleh adanya kebutuhan yang ingin dipenuhinya dan mereka berharap dapat menemukannya dalam bekerja. Idealnya harapan mereka bekerja akan sama dengan kenyataan yang ada di dalam perusahaan. Tetapi pada kenyataannya tidak semua kebutuhan mereka dapat dipenuhi. Hal inilah yang menimbulkan ketidakpuasan dalam diri karyawan. Kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual. Setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang sesuai dengan sistem nilai-nilai yang berlaku pada dirinya. Hal ini menyebabkan adanya perbedaan pada masing-masing individu. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan individu tersebut, maka tingkat kepuasan yang dirasakan akan semakin tinggi.

Menurut Stephen P. Robbins (2000:144) kepuasan kerja adalah:

“The term of job satisfaction refers to an individual’s general attitude toward his or her job. A person with a high level of job satisfaction holds positive attitude toward the job, while a person who is dissatisfied with his or her job hold negative attitude about that job”.

Istilah kepuasan kerja mengarah pada sikap karyawan terhadap pekerjaannya. Seorang karyawan dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi memiliki sikap yang positif terhadap pekerjaannya, sedangkan seorang karyawan yang merasa tidak puas memiliki sikap yang negatif terhadap pekerjaannya

Kepuasan kerja menurut Stephen P. Robbins (2000:152), dapat dilihat dari hal-hal seperti:

a. *the work it self* (pekerjaan itu sendiri)

Merupakan faktor yang berasal dari pekerjaan itu sendiri, misalnya tugas-tugas yang menarik, adanya kesempatan untuk belajar dan adanya kesempatan mengemban tanggung jawab.

b. *pay* (pembayaran)

Merupakan sejumlah pembayaran finansial yang diterima karyawan, yang dirasa adil dan sesuai oleh karyawan.

c. *promotion opportunities* (kesempatan promosi)

Kesempatan bagi karyawan untuk meningkatkan level hirarkinya.

d. *supervision* (supervisi/pengawasan)

Kemampuan *supervision* atau pengawasan dari atasan dalam memberikan bantuan teknis dan dorongan perilaku karyawan.

e. *co-workers* (hubungan dengan rekan kerja)

Merupakan faktor kerja sama yang saling mendukung antara sesama karyawan.

Adam I. Indrawijaya (1998:73), mengemukakan bahwa alasan-alasan yang dapat menimbulkan dan mendorong kepuasan kerja adalah:

1. Pekerjaan yang sesuai dengan bakat dan keahlian
2. Pekerjaan yang menyediakan perlengkapan yang cukup.
3. Pekerjaan yang menyediakan informasi yang cukup lengkap.
4. Suasana interaksi/komunikasi yang baik
5. Pimpinan yang tidak terlalu mengekang karyawan.
6. Pekerjaan yang memberikan penghasilan yang cukup memadai.
7. Pekerjaan yang memberikan tantangan untuk lebih mengembangkan diri.
8. Pekerjaan yang memberikan ketenangan dan rasa aman.
9. Harapan yang dikandung karyawan itu sendiri.

Komunikasi adalah pemindahan informasi dan pengetahuan seseorang kepada orang lain, artinya dalam suatu proses komunikasi dimana sumber menyampaikan suatu pikiran dalam bentuk sandi kedalam suatu pesan yang dikirim melalui suatu saluran atau media kepada seorang penerima yang menguraikan isi sandi. Pelaksanaan komunikasi dilakukan secara verbal atau nonverbal menurut arah komunikasi, yaitu komunikasi kebawah dan keatas serta komunikasi horizontal baik melalui jaringan formal maupun melalui jaringan informal, tergantung maksud dan tujuan komunikasi itu dilakukan.

Tjutju Yuniarsih et.al (1998:99) menyebutkan bahwa, "Komunikasi merupakan kesatuan dan kesamaan makna tentang yang diinginkan dengan apa yang dipersepsikan oleh penerima".

Komunikasi merupakan salah satu hal yang sangat penting yang selalu dilakukan oleh setiap perusahaan, karena komunikasi merupakan salah satu cara untuk mewujudkan tujuan perusahaan dan komunikasi merupakan upaya untuk meningkatkan kepuasan kerja.

Menurut Tjutju Yuniarsih et.al (1998:105), pelaksanaan komunikasi dapat dikatakan baik dan lancar apabila memenuhi syarat-syarat komunikasi, antara lain:

a. Keterbukaan

Keterbukaan dipahami sebagai suasana kebatinan komunikator yang menerima dan memahami semua pesan tentang ciri dan sifat khas komunikasi. Suasana tersebut ditunjukkan melalui pikiran, perkataan dan tindakan, yaitu:

- 1) Menerima pesan secara objektif dan menggunakan keajegan logika.
- 2) Berorientasi pada isi pesan.
- 3) Mencari informasi dari berbagai sumber.
- 4) Menilai kembali pesan yang salah.
- 5) Mencari pengertian pesan yang tidak sesuai dengan rangkaian kepercayaannya atau keyakinannya.

b. Emphati

Emphati dipahami bahwa komunikator yang menerima dan memahami pesan komunikan sama seperti sikap komunikan, menerima dan memahami dirinya (komunikator menjadikan dirinya sebagai komunikan).

c. Perasaan positif

Perasaan positif dipahami bahwa suasana komunikasi antar pribadi dimana komunikator merasa bahwa:

- 1) Pesan-pesan dipandang pribadinya bersifat menyenangkan.
- 2) Pribadi komunikator yang menyenangkan.

d. Memberi dukungan

Memberi dukungan dipahami bahwa setiap seorang komunikator yang mengurangi sikap defensif dalam komunikasi. Dalam konteks ini komunikator menciptakan suasana yang:

- 1) Memberikan pendapat terhadap pesan tentang komunikan tetapi tidak menilai komunikasi.
- 2) Bekerja sama dengan komunikan dalam memecahkan masalah tentang pesan.
- 3) Bersifat jujur terhadap komunikan tanpa motif terpendam.
- 4) Memberikan penghargaan baik moral maupun material.

e. Memelihara keseimbangan

Memelihara keseimbangan dipahami sebagai sikap komunikator yang:

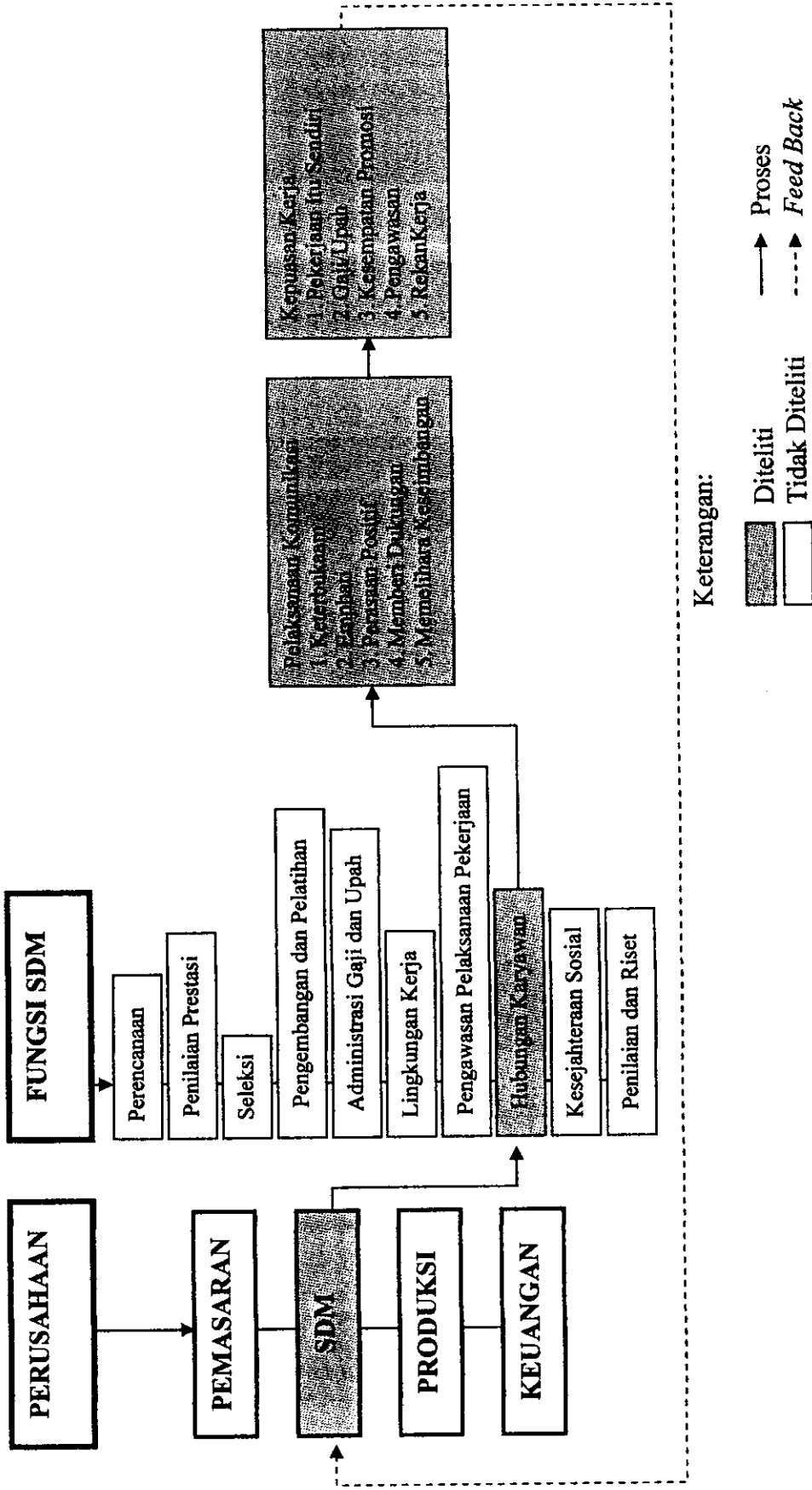
- 1) Merasa pribadinya sederajat dengan komunikan.

- 2) Menjaga keselarasan dan keserasian dengan memberikan kesempatan yang sama dalam menyampaikan pesan.
- 3) Berani mengatakan telah salah persepsi terhadap pesan tentang komunikasi.

Terdapat hubungan timbal balik antara pelaksanaan komunikasi dengan kepuasan kerja, karena komunikasi merupakan modal terciptanya suatu kerja sama yang baik dan dapat mendorong tumbuhnya suatu kondisi kerja yang terbuka, sehingga dapat menciptakan kepuasan kerja yang tinggi pada karyawan.

Apabila sebuah organisasi atau perusahaan telah melaksanakan komunikasi, dimana pesan atau informasi dapat diterima dan dimengerti, maka akan menciptakan pemahaman yang lebih baik kepada karyawan atas pekerjaan yang dilakukan dan akhirnya dapat menciptakan kepuasan dalam diri karyawan.

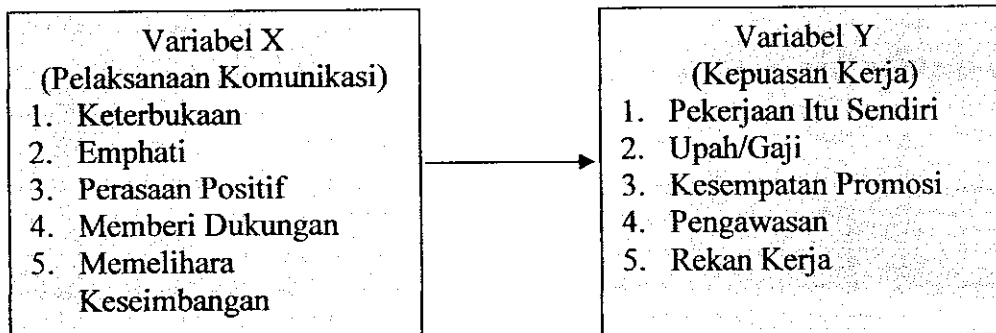
Dari seluruh uraian di atas, jelaslah bahwa pelaksanaan komunikasi dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Hal tersebut merupakan kerangka pemikiran yang dijadikan landasan berpikir dalam penelitian ini. Kerangka pemikiran digambarkan sebagai berikut:



Sumber: modifikasi Stephen P. Robbins (2000:152) dan Tjutu Yuniarsih et.al (1998:105)

GAMBAR 1.1
KERANGKA PEMIKIRAN
PENGARUH PELAKSANAAN KOMUNIKASI TERHADAP KEPUASAN KERJA
PADA PT. JVC ELECTRONICS INDONESIA

Dari kerangka pemikiran tersebut, maka dapat ditarik kesimpulan berupa paradigma penelitian yang dapat digambarkan sebagai berikut:



GAMBAR 1.2
PARADIGMA PENELITIAN
PENGARUH PELAKSANAAN KOMUNIKASI
TERHADAP KEPUASAN KERJA

1.5 Asumsi

Asumsi sangat diperlukan dalam suatu penelitian. Menurut Komaruddin (1984:22) pengertian asumsi adalah sebagai berikut: "Asumsi adalah sesuatu yang dianggap tidak mempengaruhi atau dianggap konstan. Asumsi merupakan faktor-faktor yang diawasi. Asumsi dapat berhubungan dengan syarat-syarat, kondisi-kondisi". Tujuan asumsi memberikan hakikat, bentuk dan arah argumentasi.

Berdasarkan pengertian tersebut maka penulis merumuskan asumsi penelitian sebagai berikut:

1. Setiap perusahaan selalu berusaha untuk memberikan kepuasan kerja kepada karyawannya.
2. Bahwa tingkat pencapaian kepuasan kerja yang tinggi merupakan tujuan/keinginan setiap karyawan.

1.6 Hipotesis

Sugiyono (2002:51) mendefinisikan hipotesis sebagai “Jawaban sementara terhadap permasalahan penelitian”. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan teori yang relevan, belum didasarkan kepada fakta-fakta empiris yang diperoleh dari pengumpulan data.

Sedangkan menurut Suharsimi Arikunto (2002:64), hipotesis diartikan sebagai “Suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul”.

Berdasarkan penelitian tersebut, maka penulis mengemukakan hipotesis penelitian sebagai berikut:

” Kepuasan kerja karyawan dipengaruhi oleh pelaksanaan komunikasi pada PT. JVC Electronics Indonesia”.

